

SECCIÓ :	22	PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT DEMOCRÀTICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE PARTICIPACIÓ I TRANSPARÈNCIA
CENTRE GESTOR :	02	D.G. DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN
PROGRAMA:	121.10	TRANSPARÈNCIA I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

PROBLEMÀTICA SOBRE LA QUAL S'ACTUA

1.- La Llei 2/2015 de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana i la seua normativa de desenvolupament estableixen una sèrie d'obligacions i principis per a les administracions públiques valencianes i per a altres subjectes obligats el compliment de les quals requereix planificació, coordinació i supervisió.

2.- És necessari coordinar, gestionar i mantindre el Portal de Transparència de la Generalitat (GVA Oberta) i el Portal de Dades Obertes, espais que canalitzen el compliment de les normes de transparència i l'obertura de dades públiques en la Generalitat.

3.- La transparència i la integritat, a més del compliment de les obligacions legals, han d'implicar un canvi en les institucions públiques que supose la consolidació d'una cultura de transparència, bon govern i integritat institucional.

4.- Per a garantir la màxima qualitat democràtica i institucional és fonamental reforçar els vincles de confiança entre la ciutadania i les institucions públiques valencianes. Per a això, la rendició de comptes deu de ser un principi bàsic d'actuació dels poders públics, així com una política d'integritat i ètica pública.

5.- La crisi ocasionada per la Covid-19 ha posat de manifest la necessitat d'impulsar polítiques de transparència i obertura de dades.

6.- La lluita per la igualtat de tracte i oportunitats entre hòmens i dones, com a tasca transversal i estructural prioritària per als poders públics, ha d'estar present en les polítiques i actuacions de transparència i bon govern.

7.- La ciutadania i empreses necessiten trobar la informació sobre registres, departaments, procediments, tràmits i servicis de la Generalitat de la manera més clara, eficaç i unificada possible (guia PROP electrònica; GUC; ...). Tota esta informació haurà d'estar vinculada amb els seus equivalents estatals.

8.- La publicació de les lleis 39/2015 i 40/2015 planteja que l'administració serà electrònica, requerint per tant una adaptació i evolució que permeta atendre adequadament a la ciutadania i que oriente els seus processos interns a este nou paradigma. Junt amb això, la situació de pandèmia actual i l'experiència acumulada en esta matèria, requereix la definició d'un nou model del sistema d'atenció a la ciutadania, modificant la normativa corresponent, garantint la salvaguarda del principi d'equitat i revisant la xarxa actual d'oficines PROP.

9.- Per a poder informar la ciutadania correctament, especialment en esta època de pandèmia, fa falta comptar amb canals d'atenció de qualitat, tant presencials (Oficines PROP) com no presencials (telèfon 012, guia PROP electrònica, xat de text, videochat en llenguatge de signes, etc). La sostenibilitat del funcionament d'estos canals ha d'estar garantida en el temps i amb els recursos humans, materials i tecnològics adequats.

OBJECTIU BÀSIC

1.1.- Fomentar la confiança de la ciutadania en els/les integrants del Consell i en els seus alts càrrecs.

1.2.- Impulsar l'aplicació de la Llei 2/2015 i de la seua normativa de desenvolupament a les entitats locals i la resta de subjectes compresos en el seu àmbit.

1.3.- Establir mesures per a la correcta execució de la normativa de transparència en l'administració de la Generalitat i en el seu sector públic instrumental.

1.4.- Divulgar la normativa en matèria de transparència i formar el personal de l'administració de la Generalitat i del sector públic instrumental, especialment a aquells que formen part d'una Unitat de Transparència.

1.5.- Facilitar el compliment de les obligacions en matèria de transparència als subjectes obligats.

2.1.- Facilitar una nova cultura d'obertura informativa, reutilització de dades obertes i fomentar una relació proactiva de la ciutadania amb la Generalitat.

2.2.- Coordinar als distints departaments de la Generalitat i el seu sector públic instrumental perquè executen la llei i el reglament.

3.1.- Convertir a la Generalitat en referent per a la ciutadania i altres administracions en matèria de transparència i bon govern, com una administració íntegra, democràtica i eficaç.

3.2.- Establir xarxes de col·laboració per a impulsar iniciatives i accions de govern obert en la societat valenciana.

3.3.- Facilitar l'accés de la ciutadania a una informació pública veraç i de qualitat.

4.1.- Promoure el coneixement de la Llei de Transparència i les normes reglamentàries que la desenvolupen, així com del portal GVA Oberta i Dades Obertes, entre la ciutadania.

4.2.- Seguiment i avaluació de les actuacions realitzades en el marc del Pla biennal de Transparència.

4.3.- Promocionar iniciatives per a la rendició de comptes en l'àmbit de la Generalitat.

4.4.- Afavorir bones pràctiques en matèria d'integritat i ètica pública.

5.1.- Disposar d'una estratègia valenciana de dades obertes per a l'obertura i reutilització de dades en les administracions públiques valencianes.

5.2.- Oferir a la ciutadania informació veraç, actualitzada i útil relativa a la Covid-19.

5.3.- Fomentar la realització d'actuacions en matèria de transparència dirigides a la recuperació de la situació actual com a conseqüència de la pandèmia.

6.1.- Introduir la perspectiva de gènere en la informació que es publique.

6.2.- Fomentar que els projectes que es presenten a les convocatòries de subvencions contemplen mecanismes per a corregir les desigualtats de gènere.

6.3.- Aconseguir la presència equilibrada de dones i homes en els òrgans col·legiats del programa pressupostari i en els actes i jornades que s'organitzen.

SECCIÓ :	22	PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT DEMOCRÀTICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE PARTICIPACIÓ I TRANSPARÈNCIA
CENTRE GESTOR :	02	D.G. DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN
PROGRAMA:	121.10	TRANSPARÈNCIA I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

OBJECTIU BÀSIC

- 7.1.- Supervisar i coordinar el catàleg únic de continguts (GUC) per a garantir l'actualització pel que fa a la informació que interessa a la ciutadania, com són els procediments administratius i tràmits, l'ocupació pública etc., així com definir les necessitats d'informació de persones i departaments, amb vista a l'explotació de tota eixa informació per part dels distints canals d'atenció a la ciutadania.
- 7.2.- Supervisar la implantació del nou sistema d'informació a la ciutadania (SIAC) que substituirà al GUC.
- 7.3.- Evolució i millora contínua de la Guia PROP electrònica per al desenvolupament d'un nou portal d'atenció a la ciutadania.
- Anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió de novetats en matèria de tràmits i ocupació pública.
- 8.1.- Dissenyar un nou model del sistema d'atenció a la ciutadania adaptat a la nova administració electrònica, dirigit a la societat valenciana actual i que garantisca el principi d'equitat.
- 8.2.- Dissenyar un nou model territorial d'oficines PROP.
- 8.3.- Dissenyar i implementar un nou portal d'atenció a la ciutadania basat en principis de comunicació clara.
- 9.1.- Implantar un model d'excel·lència en l'atenció a la ciutadania tant en les oficines PROP com en els canals no presencials amb índexs d'atenció excel·lents.
- 9.2.- Plena implantació del nou model d'oficina PROP pròpia com a oficina d'assistència en matèria de registre i en l'ús de mitjans electrònics en tota la xarxa.

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

- 1.1.1.- Coordinar la publicació de les dades previstos en la Llei 2/2015 i en la Llei d'incompatibilitats relatius als alts càrrecs o assimilats, així com les obligacions derivades de la seua adhesió al Codi de Bon Govern.
- 1.1.2.- Facilitar el coneixement i el compliment de les obligacions dels alts càrrecs de la Generalitat Valenciana en matèria de transparència i bon govern per mitjà de l'elaboració de materials didàctics i la seua difusió.
- 1.2.1.- Assessorament, elaboració de materials i suport a les entitats locals per a l'aplicació de la Llei 2/2015, així com el seguiment de la seua adhesió voluntària al Codi de Bon Govern.
- 1.2.2.- Ajudes dirigides al foment de la transparència i bon govern en l'àmbit local de la Comunitat Valenciana.
- 1.2.3.- Establir un marc permanent i estable de col·laboració en l'àmbit local de la Comunitat Valenciana.
- 1.3.1.- Difondre la llei i el reglament de transparència entre els subjectes obligats.
- 1.3.2.- En coordinació amb la DGTIC, desenvolupar els sistemes d'informació necessaris per a millorar el compliment de les obligacions establides en la llei de transparència i en el seu reglament de desenvolupament.
- 1.3.3.- Assessorament, elaboració de materials i suport a les entitats del sector públic instrumental de la Generalitat per a l'aplicació de la Llei 2/2015.
- 1.3.4.- Actuacions necessàries per a l'efectiva implantació de noves normes en matèria de transparència i bon govern.
- 1.4.1.- Realització de cursos i tallers pràctics de GVA Oberta al personal empleat públic a través de l'IVAP, especialment a aquell que forma part d'una Unitat de Transparència mantenint una línia estratègica en matèria de transparència i bon govern.
- 1.4.2.- Impulsar instruments de formació i sensibilització per a facilitar el compliment de la normativa en matèria de transparència.
- 1.5.1.- Elaborar recursos de suport per a afavorir el compliment de les obligacions de transparència pels subjectes obligats.
- 1.5.2.- Posar a disposició de les entitats privades obligades per la normativa en matèria de transparència els recursos necessaris per a facilitar el seu compliment.
- 2.1.1.- Gestió, actualització i avaluació del Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta, quant a publicitat activa.
- 2.1.2.- Posada en marxa de mecanismes d'interacció entre els ciutadans, el Portal de Transparència, GVA Oberta i el Portal de Dades Obertes de la Generalitat.
- 2.1.3.- Difusió del contingut del portal de transparència i del portal de dades obertes i millora de la seua accessibilitat.
- 2.1.4.- Estudi i/o detecció dels conjunts d'informació més demandada per la ciutadania en dades obertes.
- 2.1.5.- Coordinació i supervisió del Portal de Dades Obertes i increment del nombre de conjunts de dades publicats.
- 2.1.6.- Incorporació de criteris de comunicació clara a Gva Oberta.
- 2.2.1.- Consolidació, a través de la Comissió Tècnica prevista en el reglament de transparència, de canals de transmissió de la informació des dels distints departaments a este centre directiu.
- 2.2.2.- Execució i seguiment del Pla Biennal de Transparència, així com la seua publicació en el Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta.
- 3.1.1.- Organitzar seminaris, taules redones i trobades interadministratius amb diverses organitzacions per a promoure administracions transparents, íntegres, participatives i eficaços.
- 3.1.2.- Impulsar projectes d'innovació en l'àmbit del govern obert.
- 3.1.3.- Participar en òrgans i xarxes en matèria de govern obert d'àmbit nacional i supranacional.
- 3.2.1.- Ajudes destinades a les universitats públiques de la Comunitat Valenciana per a la realització d'activitats de formació, difusió, conscienciació i investigació en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- 3.2.2.- Establir vies de col·laboració amb les organitzacions de la societat civil valenciana en matèria de govern obert.
- 3.3.1.- Establir un sistema senzill, accessible i telemàtic per a l'accés dels ciutadans a la informació pública.
- 3.3.2.- Implantar l'aplicació de gestió integrada del procediment de dret d'accés de la ciutadania a la informació pública.
- 3.3.3.- Establir mecanismes de coordinació entre els diferents departaments de la Generalitat i el seu sector públic instrumental en matèria d'accés a la informació pública.

SECCIÓ :	22	PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT DEMOCRÀTICA
SERVEI :	02	SECRETARIA AUTONÒMICA DE PARTICIPACIÓ I TRANSPARÈNCIA
CENTRE GESTOR :	02	D.G. DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN
PROGRAMA:	121.10	TRANSPARÈNCIA I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

PRINCIPALS LÍNIES D'ACTUACIÓ PER ACONSEGUIR L'OBJECTIU I INDICADORS

- 4.1.1.- Realització de tallers, elaboració de materials i guies pràctiques per a la difusió i coneixement de la normativa en matèria de transparència.
- 4.1.2.- Actuacions de difusió de Gva Oberta i el portal de Dades Obertes de la Generalitat.
- 4.2.1.- Definir una ferramenta de seguiment de les actuacions de l'I Pla biennal de transparència.
- 4.2.2.- Avaluació de les actuacions executades del Pla biennal de transparència impulsades per este centre directiu.
- 4.2.3.- Elaboració de l'informe d'avaluació final del Pla biennal de transparència.
- 4.3.1.- Realitzar actuacions de difusió del Codi de Bon Govern de la Generalitat.
- 4.3.2.- Participar en iniciatives per a la millora de la rendició de comptes en la Generalitat.
- 4.4.1.- Impulsar mecanismes de formació i difusió en matèria d'integritat i ètica pública.
- 5.1.1.- Elaboració i implantació d'una estratègia valenciana de dades oberts per a l'obertura i reutilització de dades en les administracions públiques valencianes.
- 5.2.1.- Publicar en el portal GVA Oberta informació relativa a la Covid-19.
- 5.2.2.- Publicar en el portal de Dades Obertes de la Generalitat conjunts de dades relatives a la Covid-19.
- 5.2.3.- Establir protocols per a garantir la transparència de l'acció de l'administració en contextos d'emergència sanitària.
- 5.2.4.- Vetlar perquè es garantisca de forma transversal la transparència en l'actuació del conjunt del govern, especialment en moments d'urgència com els provocats per l'actual pandèmia, tenint en compte la llei de transparència i la llei de contractes del sector públic.
- 5.3.1.- Col·laboració i realització d'actuacions en matèria de transparència dirigides a la recuperació de la situació actual com a conseqüència de la pandèmia.
- 6.1.1.- Incorporar la perspectiva de gènere en la informació i les dades que es publiquen en Gva Oberta i en el Portal de Dades Obertes.
- 6.2.1.- Valorar positivament les actuacions dels projectes subvencionables que incidisquen en l'àmbit de la igualtat d'oportunitats entre hòmens i dones, així com en la discriminació positiva cap a les dones.
- 6.3.1.- Fomentar la participació equilibrada de dones i hòmens en els actes i jornades que se celebren i en les taules dels actes.
- 7.1.1.- Supervisar i coordinar l'actualització de la informació del catàleg únic de servicis de la Generalitat (GUC).
- 7.2.1.- Col·laborar amb la DGTIC en el disseny, supervisió funcional i implantació del nou Sistema d'Informació a la Ciutadania (SIAC).
- 7.3.1.- Identificar les millores a incorporar en la guia PROP electrònica amb vista al disseny d'un nou portal d'Atenció a la Ciutadania basat en principis de comunicació clara.
- 8.1.1.- Elaborar el nou Decret d'Atenció a la Ciutadania que regule el sistema de registre i el sistema d'atenció a la ciutadania amb els seus diversos canals.
- 8.2.1.- Realitzar l'estudi per al disseny del nou model territorial d'oficines PROP de la Generalitat.
- 8.3.1.- Disseny del contingut del nou portal d'atenció a la ciutadania.
- 8.3.2.- Implementació del nou portal.
- 9.1.1.- Definir la nova cultura organitzativa del sistema d'atenció a la ciutadania.
- 9.1.2.- Supervisar el servici prestat en els diferents canals d'atenció a la ciutadania (oficines PROP, 012, xat, videochat en llenguatge de signes, guia PROP electrònica).
- 9.1.3.- Vetlar pel manteniment de l'equipament (mobiliari, informàtic, etc.) d'atenció a la ciutadania en les oficines PROP de manera que estiga operatiu i actualitzat.
- 9.1.4.- Realitzar enquestes per a conèixer el grau de satisfacció de la ciutadania amb els canals d'atenció, tant presencials com no presencials.
- 9.1.5.- Procurar la millora de les condicions laborals del personal que atén el telèfon 012 de la Generalitat mitjançant la inclusió de criteris de responsabilitat social en el plec de contractació de la prestació d'aquest servei.
- 9.1.6.- Procurar la millora de les condicions laborals del personal que atén el xat de la Generalitat mitjançant la inclusió de criteris de responsabilitat social en el plec de contractació de la prestació d'aquest servei.
- 9.2.1.- Implementar en tota la xarxa el nou model d'oficina PROP pròpia com a oficines de referència en assistència en matèria de registre, adaptades a la Llei 39/2015.